



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de la ciudad de  
Trujillo

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Yubiza Xiomara Alfonsina Manya Lara (ORCID: 0000-0002-0331-1168)

Gabriela Cristina Obeso Ríos (ORCID: 000-0003-3753-0147)

ASESORAS:

Dra. Mirtha Mercedes Fernández Mantilla (ORCID: 0000-0002-8711-7660)

Dra. Haydee Mercedes Aguilar Armas (ORCID: 0000-0001-9368-6184)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Violencia

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación es dedicado en primer lugar a Dios, porque siempre nos mantuvo unidas y nos brindó la luz y la fortaleza necesaria para culminarlo.

Asimismo, a nuestros padres por su amor y por ser el apoyo incondicional en esta etapa de la carrera profesional de psicología la cual nos apasiona y en toda nuestra vida por siempre motivarnos a ser mejores personas y mejores hijas.

A nuestros hermanos por siempre sacarnos una sonrisa y ser la motivación de dejarles un buen ejemplo.


## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento es para Dios por las bendiciones que nos brinda a cada momento, por guiarnos en toda nuestra vida y por darnos las fuerzas necesarias para batallar ante cualquier dificultad que se nos presente.

Infinitas gracias a nuestros padres: Manuela Lara Mosqueira y Gabriel Many Cusquisiban, así como Ernestina Ríos Barreno y Felipe Xais Rodríguez, porque son nuestro más grande motivo para ser buenas profesionales y por nunca dejarnos caer ante las adversidades, demostrándonos que en la vida siempre habrá obstáculos, pero con perseverancia y optimismo podemos lograr y llegar a la meta.

Gracias a nuestras docentes Fernández Mantilla Mirtha Mercedes y Aguilar Armas Haydee Mercedes por sus enseñanzas y recomendaciones a lo largo de esta gran tarea.

## **PÁGINA DEL JURADO**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a)..... Obeso Páez Gabriela Cristina.....  
 cuyo título es: Síndrome de Burnout y Agresividad  
en efectivos policiales de la ciudad  
de Trujillo.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16..... (número)  
dieciséis.....(letras).

Trujillo (o Filial).....24.....de febrero del 2020

.....  
 PRESIDENTE

.....  
 SECRETARIO

.....  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

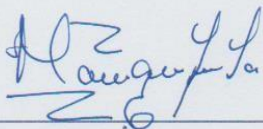
### **Declaratoria de autenticidad**

Nosotras, Yubiza Xiomara Alfonsina Manya Lara identificada con DNI 76453621; y Gabriela Cristina Obeso Ríos, identificada con DNI 72313794, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Psicología, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo declaramos bajo juramento que todos los datos e información elaborados en el presente proyecto de tesis son auténticos y verdaderos.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por la cual me someto a lo establecido en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 18 de febrero del 2020



**DNI: 76453621**

**Yubiza Xiomara Alfonsina Manya Lara**



**DNI: 72313794**

**Gabriela Cristina Obeso Ríos**

## ÌNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PÁGINA DEL JURADO .....	iv
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	01
II. MÉTODO .....	10
2.1. Diseño de Investigación .....	10
2.2 Población, Muestra y muestreo.....	12
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
2.4. Procedimiento .....	14
2.5. Método de análisis de datos.....	14
2.5. Aspectos éticos .....	14
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES .....	25
VI. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS.....	31

## RESUMEN

Este trabajo de investigación analiza la relación existente entre el síndrome de Burnout y la agresividad en los efectivos policiales de la ciudad de Trujillo, según los fundamentos teóricos de Maslach y Buss. La muestra seleccionada para este trabajo es de 234 agentes policiales y, el tipo de estudio realizado es de un diseño correlacional simple, cuya relación entre las variables mencionadas alcanzó un tamaño de efecto [TE] grande que fue de forma directa y significativa. Por otro lado, de acuerdo a la investigación realizada, se observa que existe un tamaño de efecto grande entre agotamiento emocional de Burnout y las dimensiones de agresividad; sin embargo, respecto a la hostilidad los resultados fueron pocos significativos. Finalmente, hayamos una relación alta y directa en las dimensiones de hostilidad y agresividad física; no obstante, en agresión verbal e ira alcanzó un nivel bajo o poco significativo.

***Palabras claves:*** Síndrome de Burnout, agresividad, efectivos policiales.



## **ABSTRACT**

This research analyzes the existing relationship between Burnout syndrome and aggression in the police of the city of Trujillo, according to the theoretical foundations of Maslach and Buss. The sample selected for this study is 234 police officers, and the type of study is a simple correlation design, the relationship between these variables reached a size effect [TE] large that it was directly and significantly. On the other hand, according to the research carried out, it is observed that there is a large effect size between Burnout emotional exhaustion and aggressiveness dimensions; however, regarding the hostility the results were few significant.

Finally, let's have a high and direct relationship in the dimensions of hostility and physical aggressiveness; however, in verbal aggression and anger it reached a low or insignificant level.

**Keywords:** Burnout syndrome, aggressiveness, police officers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La carrera policial, como es conocido por todos, es de alto riesgo e implica una serie de actividades que exigen el esfuerzo físico e intelectual de estos profesionales; muchos de ellos son expuestos a casos extremadamente violentos: ataques criminales, enfrentamientos con la masa de huelguistas, riñas vecinales, etc. Estas vivencias influyen en gran medida en la salud mental de los policías ocasionando, en gran parte de ellos, lesiones traumáticas muy dolorosas.

Además de ello, los medios de comunicación nos hacen conocer el alto índice de estrés al que están sometidos los efectivos policiales; pues, muchos de ellos están obligados a trabajar doble turno, lo que les genera un ritmo de trabajo cargado, manifestándose desorden en la alimentación, molestias físicas, etc., que ponen en alto riesgo su salud.

Desde un criterio psicosocial Maslach y Jackson (1981), dan a conocer el concepto Burnout refiriéndose que pertenece a un síndrome como respuestas al estrés laboral, caracterizándose porque el sujeto va desarrollando un auto concepto de fracaso laboral; así mismo, se encuentran emocionalmente agotados y reflejan comportamientos nocivos hacia los colegas de su entorno laboral.

Pinzón y Torres (2014) realizaron un estudio sobre el Burnout en los efectivos policiales de Colombia, con aumento de estrés en el trabajo que conlleva a relacionarlo con el trastorno del profesional en el Decreto N° 2566 acerca de la tabulación de enfermedades profesionales del 2009, haciendo hincapié a las enfermedades producto del estrés ocasionado en el ámbito laboral. Actualmente, es difícil ubicar personas que no estén sufriendo o percibiendo alguna fase que esté involucrada con el estrés, producto del trabajo.

Esta investigación y la información que recibimos a diario de los diversos medios de comunicación, refieren que los profesionales de la policía peruana presentan repetidos casos de estrés ocasionado, muchas veces, por la carga laboral; puesto que, ellos tienen trato directo con personas en difícil situación legal, emocional, etc.; es decir, esta relación genera en los integrantes de la policía, patologías que pueden manifestarse con diversas señales y efectos psicosomáticos y conductuales.

En nuestra realidad los datos acerca del síndrome de Burnout se parecen a los encontrados en el contexto latinoamericano y mundial. Pues, encontramos una investigación de los autores Arias y Núñez (2015), quiénes estudiaron el síndrome de Burnout en agentes de seguridad industrial en Arequipa en el que hallaron que el 87% de los supervisores tienen un nivel moderado de Burnout. Además, aquellos profesionales que realizan segundo turno son los que se encuentran con gran agotamiento emocional y presentan mayor incidencia en casos de despersonalización. Es así, que los trabajadores de mayor edad son más propensos a sufrir de estrés laboral, relacionado a una escasa realización personal.

Además, encontramos que en el contexto latinoamericano las investigaciones sobre este tema son escasas; sin embargo, hallamos un estudio de Rojas y Morán (2015) en el cual consideraron que el síndrome de Burnout y satisfacción de vida en policiales ministeriales mexicanos están relacionados a niveles medios-altos; teniendo como conclusión la necesidad de fortalecer la perspectiva de psicología policial.

Así mismo, en el Perú las características del perfil de un efectivo policial exigen preparación y actitud rigurosa, dado que están constantemente expuestos a situaciones de emergencia. Se requieren profesionales preparados para un razonamiento adecuado y con estabilidad emocional para poder desempeñarse con eficiencia y eficacia al enfrentar las demandas de los ciudadanos durante las intervenciones policiales. Esta respuesta se puede ver afectada por factores personales: violencia familiar, dificultad para adaptarse al servicio policial, dificultades disciplinarias, gestión del estrés y problemas económicos (remuneración) que originan altos niveles de estrés y conductas disfuncionales; es decir, conductas violentas y conductas ilícitas o faltas que son originadas por las carencias del proceso de selección (valores e identidad Institucional) (Resolución Directoral N° 200-2018-DIRGEN/IGPNP, 2018).

A continuación, se mencionan como trabajos previos las investigaciones realizadas con las variables a investigar:

Se investigó que el Síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Peruana de las comisarías del distrito de Comas, sus resultados revelaron la existencia de correlación moderada de tipo directo, y muy significativo; además, se presentó un nivel medio en la agresividad y en la agresividad verbal la más alta; mientras que, la hostilidad tuvo el nivel más bajo; también, se mostraron diferencias significativa del

nivel de agresividad según la edad, grado y años de servicio; por último, se encontró correlación media baja, muy significativa entre las dimensiones de las variables. (González, 2017)

Así mismo, en una investigación sobre síndrome de Burnout y la antigüedad laboral en el personal policiaco operador de atención telefónica ciudadana del Sur Este de México (Escudero, Delfín y Arana 2015), dio como resultado que los sujetos con tres años de antigüedad tienen un nivel medio y alto al síndrome de Burnout, a comparación con los sujetos entre cuatro y ocho años de antigüedad, quiénes presentan un nivel mayor.

Por otro lado, hacemos referencia de un trabajo de investigación sobre el Síndrome de Burnout y la satisfacción de vida en los efectivos policiales ministeriales de México (Solís y González, 2015), de carácter cualitativa, descriptiva y transversal. Ésta es la realización de una investigación en casos instrumentales donde varios representantes de la policía ministerial mexicana responden a la existencia de varias elevaciones de medios-altos de Burnout y, manifestaron algunas respuestas incoherentes con respecto a la satisfacción de vida.

Los autores llegaron a la conclusión de fortalecer necesariamente el perfil psicológico del cuerpo policial para continuar con la investigación del síndrome de Burnout en esta localidad; descubrir, contrarrestar y actuar en el problema, así como optimizar sus restricciones de vida social y laboral.

A nivel nacional, se elaboró una investigación sobre Burnout y Cólera en integrantes de la Policía de la Unidad de Emergencia de Lima, donde consideraron como principal objetivo, diagnosticar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el control de la cólera en un grupo de efectivos policiales. En este trabajo se evidencia la relación entre la cólera y los niveles de alto agotamiento emocional y despersonalización. Asimismo, las dimensiones laborales cuando se realizan servicios los días que están considerados como libres (franco) o perciben que no se les otorga una apropiada retribución, se relacionan con rasgos de cólera y cólera contenida; en consecuencia, se asocian a niveles altos de agotamiento emocional. (Romero, 2015).

Se realizó una investigación sobre el síndrome de Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto de Lima. La muestra fue de 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas, en donde los resultados obtenidos fueron que el 35% de la población

presenta este síndrome de Burnout y el 26% mantiene riesgo a padecerla. (Quirós, 2013).

La teoría acerca del Síndrome de Burnout, Freudenberg (1974) menciona que la sintomatología de Burnout es una fijación hacia el fracaso y la constante permanencia del agotamiento que da como resultado sobre esforzar y desgastar las energías de cada individuo como su agotamiento espiritual, personal o individual; por otra parte, se menciona que el síndrome de Burnout mantiene al individuo aferrado al ámbito laboral conllevándolo a un desequilibrio en la elaboración de su función y dando como producto la disminución de la motivación.

Maslach y Jackson (1981) sobre el síndrome de Burnout sostienen que es un resultado amplio o extenso de las dimensiones de estrés emocional e interpersonal repetidos en el trabajo, lo cual está orientado principalmente a sus tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal cuando se encuentra baja o disminuida.

Las diferentes carreras profesionales que vienen siendo afectadas por el agotamiento individual están relacionadas estrechamente al síndrome de Burnout, generándose una disminución en las relaciones sociales, afectándose a sí mismos y a los de su entorno.

Por otro lado, Burke (1987) menciona que este síndrome se encuentra compuesto por diferentes facetas subsecuentes de acoplamiento a la realidad del estrés en el trabajo, la misma que está establecida por el déficit de situación profesional, desgaste, sentido de culpa al no obtener los resultados esperados, distanciamiento emotivo, y desinterés. Se relaciona de acuerdo a la sucesión del estrés laboral crónico para cumplir las expectativas que el trabajo requiere; de esta manera, hay cambios en el ámbito económico y en los factores que lo necesitan, en estos casos se produce el cansancio tanto físico como emocional, presentándose sentimientos de frialdad y distancia, desacreditando sus habilidades, y no realizar una labor adecuada en las diversas funciones que realiza, se encuentra con un precario desenvolvimiento habitual.

Las dimensiones del Síndrome de Burnout según Maslach y Jackson (1981) los define de la siguiente manera:

Dimensión 1: Agotamiento emocional; lo define como el sobre esfuerzo, sobrepasando lo establecido; así como el cansancio emocional para llevar a cabo los objetivos diarios

que se susciten en la labor cotidiana con sus clientes y compañeros; esto manifiesta la magnitud de la representación en la dimensión de tensión básica del síndrome de Burnout, caracterizándose en el descenso prolongado del vigor, potencia y el agotamiento corporal; manifestándose, de haber índice de agotamiento, al inicio del día del trabajo así como al término del mismo, de igual manera en la percepción de ejercer una labor más fuerte y complicada dando como resultado una estrés laboral que se realiza diariamente con los colaboradores, el sentirse cansado “quemado”, frustrado, agotado, producto del trabajo, tener la sensación de estrés al laborar con personas y supera los límites de condescendencia.

Dimensión 2: Despersonalización. El autor hace referencia sobre esta dimensión que es la evolución en la resolución de actitudes del desdén hacia otros por lo que el trabajador ofrece sus prestaciones, esta dimensión se basa en el incremento de sentimientos, pensamientos y actitudes negativas, palabras de frialdad y de mínima empatía con los demás; se presentan cuando utilizan a los demás que realizan sus funciones como si fueran objetos; de tal manera, se muestra una actitud reprochable con los trabajadores de su ámbito laboral, no existiendo una verdadera consideración hacia el trabajo, lo que forja a una alteración, carencia de atención por dificultades que se presenten hacia las personas que atienden, juzgar de algunos inconvenientes ajenos que puedan presentar, etc.

Dimensión 3: Realización Personal. Lo conceptualiza como la sensación de autosuficiencia y objetivos personales en lo laboral, con la minimización de ésta, basta para que la seguridad se dañe perjudicando esta fase, por lo que se tiene una calificación negativa en lo laboral por circunstancias no factibles en las personas. El autor manifiesta que esta dimensión es la representación de la valoración misma que realiza el trabajador de su función lo que describe en su autocrítica laboral de aspecto negativo. Esta dimensión muestra los resultados en el área cognitiva, sensitiva y corporal, y se analiza cuando sobresalen las dificultades para empatizar con los miembros del entorno laboral y la dificultad de no superar las adversidades que se presentan en el trabajo; siente que en el ámbito laboral no evoluciona de manera acertada, ni en sí mismo, ni en los demás, su vitalidad que muestra no es la suficiente para desarrollarse profesionalmente; asimismo, presenta impedimento para construir un clima de tranquilidad y paz con los individuos que le rodea, desinterés al trabajo, tener la sensación de no obtener las calificaciones en el desarrollo de sus metas y mínimos logros en su profesión, se

menciona que si se da un alto porcentaje de puntuación esta fase es de un incremento personal, por lo que si obtiene una puntuación baja disminuye la misma.

Ceballos (2013) hace referencia que las principales causas sobre el Síndrome de Burnout es el ambiente laboral, indicando que éste es la mayor proporción de estrés, y son manifestadas de acuerdo a síntomas que presenta el síndrome de Burnout los cuales se mencionan de la siguiente manera:

Los síntomas pueden estar inmersos en los ámbitos físicos, emocionales y conductuales. Con respecto a los síntomas físicos se manifiesta como una molestia general, migraña, agobio, desvelo, somnolencia, problemas estomacales, desbalance en la presión sanguínea, problemas al sistema circulatorio, disminución de masa muscular, dificultad al respirar, alergias, desgarró del músculo y fatiga hasta debilidad y, para las mujeres pérdida de su periodo; asimismo, en los síntomas emocionales tenemos el aislamiento, fastidio, desinterés, desequilibrio, ofuscación, deslucidez, suspicacia, intranquilidad, susceptibilidad, preocupación, experiencias de déficit personal y menor valoración de uno mismo, sensación de desaliento, sentimiento de responsabilidad, sentirse vacío y no realizar actividades en las diferentes situaciones que se presentan; por último, se encuentran los síntomas conductuales que se refiere a la poca paciencia al tratar de lidiar con las personas, incumplimiento injustificado en el trabajo, consumo de sustancias tóxicas, sentimiento de resentimiento e irritabilidad; así mismo, desarrolla actitudes negativas: alejamiento, desvergüenza y sarcasmo hacia sus compañeros de la empresa donde labora, haciendo aumento de la provocación, descaró y sarcasmo hacia los usuarios de la institución donde laboran. Al presentarse todas estas actitudes negativas, desfavorece la supervivencia laboral.

Por otro lado, Ceballos (2013) menciona las etapas que el trabajador atraviesa hasta llegar al Burnout; entre estas se encuentran:

Etapas de entusiasmo: El o los sujetos que laboran consideran que su profesión es un hecho significativo, por lo que los problemas no se presentan con mayor trascendencia y pueden ser resueltos con facilidad, incluso se proyectan metas y objetivos a corto o a largo plazo.

Etapas de estancamiento: Da inicio al incumplimiento de las responsabilidades del trabajo, las metas y los objetivos plasmados inician al verse complicados de conseguirlos.

Etapa de frustración: Se desencadena la frustración y la desmotivación laboral, atrayendo comportamientos de alteración psicológica emocionales, físicos y conductuales.

Etapa de apatía: Es un estado de desinterés y falta de motivación en el personal donde es imposible el poder cambiar sus ideas.

Etapa de Burnout: En esta etapa existe la presencia de las dificultades físicas y psíquicas de poder ejercer su labor como trabajador, evidenciando agotamiento físico - emocional y despersonalización.

La teoría acerca de la agresividad, Buss (1989) refiere, que la agresividad es un factor de la personalidad, explica que es una respuesta permanente y penetrante, a un plan de hábitos que se encuentran unidos por características y cualidades; físico-verbal, activo-pasiva, directo-indirecta. La agresividad se ejecuta de manera individual, convirtiéndose en un hábito de acuerdo a la situación que vivencia cada sujeto, como una respuesta cotidiana, se define como un factor de la personalidad. Por otro lado, se refiere que la agresividad se da en respuesta a una situación de riesgo o amenazante, según la circunstancia que se vive, a menudo esta respuesta, puede fomentarse como un hábito y progresivamente permanecer en la personalidad.

La agresividad es desarrollada en el contexto social externo donde el sujeto es de vital importancia en la evolución de su conducta, al coexistir en un ambiente hostil existe mayor posibilidad de presentar conductas agresivas. Es por ello que, Bandura y Ribes (1975), manifiesta que nosotros asimilamos mediante la observación diferentes patrones, factores, constituidos por imágenes u otras formas. De tal manera este modelo desarrollará distintos factores sociales e influyentes, las cuales son:

- Las Influencias familiares: Se manifiesta mediante la socialización entre los miembros de la familia, entre padres, hermanos, o familiares que se encuentren cerca.
- Las Influencias subculturales: Se da en un conjunto de personas que tienen ideologías, pensamientos, actitudes y comportamientos que son diferentes a lo normado en la sociedad, de tal sentido que, si participan de esta, se genera un cambio de vital significancia para adquirir los patrones agresivos.



Modelamiento Simbólico: Trabajos analizados demuestran que no solo la experiencia directa y la observación nos presentan estereotipos que promueven la agresión; pues, la influencia de los medios de comunicación también puede incrementar la agresividad.

Por otro lado, en un enfoque cognitivo, mantiene una perspectiva y menciona que la agresión no es instintiva, sino que se adquiere y se aprende; por lo que la actividad violenta se plasma al comienzo de la vida, se va desarrollando en la infancia y continúa con un marcado comportamiento en la adolescencia mediante el pandillaje, acoso escolar, y otras conductas disociales. Este comportamiento es aprendido durante los primeros años de vida (Andrade, Bonilla, Valencia, 2011).

Según Laura (2000) menciona que la frustración es un obstáculo en el desarrollo de actitudes por lo que la predisposición a mostrar agresividad se incrementa. Sin embargo, se observó que las personas no siempre responden agresivamente; puesto que, puede hallarse encubierta por el contexto ambiental, desarrollando diferentes respuestas como la de elevar el nivel de motivación o estimular el desborde de nuevas reacciones emocionales.

Ardouin, Bustos, Díaz y Jarpa (2006) perciben la agresividad como un elemento de los deseos biológicamente antiguos; este rasgo primitivo disminuye a través de la evolución del individuo, reemplazándolo por otros más complejos para reducir la angustia del día a día.

Renfrew (2001) describe que la agresividad es una actitud que está controlada por un cuerpo hacia un blanco, y que resulta con algún daño. Es así que ésta tiene como principal elemento, en su iniciación, a los factores biológicos, socio familiares y del ambiente.

Para Buss y Perry (1996) clasifican la agresividad en cuatro tipos:

A. Verbal: Se refiere a un factor primordial de la agresión que se muestra en una reacción adversa, expresada a través de palabras que se representan como: discusiones gritos, amenazas, insultos y críticas. Es usada de forma equivocada para justificar una opinión que encierra disminuciones, ofensas y humillaciones.

A. Física: Primer mecanismo de la agresión que se presenta a través de abalanzarse golpes a distintas partes del cuerpo como los brazos, piernas, cabeza, etc. Asimismo, se

puede dar con el uso de armas (arma blanca, arma de fuego, etc.) con la finalidad de causar daño o afectar a las demás personas.

Hostilidad: Reacciones de suspicacia e indignación que se manifiestan a otro y, simbolizan el mecanismo cognitivo de la agresión.

Ira: Está vinculado a la psicológica y desarrollo de la agresión, significa que el elemento afectivo de una conducta agresiva, se podría definir que son las emociones que aparecen seguidos de la apreciación de ser víctima de algún daño agresivo.

Para nuestra investigación se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo?

Este trabajo de investigación contiene un importante aporte social; puesto que, tiene como propósito dar a conocer si los efectivos policiales de la ciudad de Trujillo presentan alguna manifestación del síndrome de Burnout como resultado de ejercer esta carrera que conlleva altos niveles de adrenalina y, a desarrollar problemas de salud tanto físicos como psicológicos; debido a que, en el Perú los efectivos policiales se desenvuelven en condiciones laborales agotadoras, en situaciones con alto grado de violencia; también, con una escasa atención de su salud; además, acompañando a todo ello, cierta insatisfacción laboral y vital. Estas circunstancias convierten a los miembros de nuestra policía nacional en sujetos vulnerables ante el síndrome de Burnout.

Por otro lado, su salud física y mental relacionada estrechamente con sus capacidades profesionales para efectuar la función policial influye, evidentemente, en su desempeño y, es percibido por los ciudadanos que, en los últimos años, no se muestran tan satisfechos en cuanto al rol que cumple cada efectivo.

Existe el convencimiento de que esta investigación es trascendental socialmente; puesto que, la función de los efectivos policiales es brindar todas las medidas de seguridad y protección a los ciudadanos, así como el debido cumplimiento de las leyes de nuestro país. Por tanto, con este estudio se ofrece a la entidad superior de la policía la información de la problemática investigada, asimismo se brinda soluciones para la mejora del desempeño policial como imagen de estado y el compromiso de llevarlas a la práctica, en beneficio de los ciudadanos de nuestro país.

En esta investigación se tiene como principal objetivo: Explicar la relación entre el síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos policiales de la ciudad de Trujillo; y como objetivos específicos: Identificar la relación entre la dimensión cansancio o el agotamiento emocional de Burnout y las dimensiones de agresividad en los efectivos policiales de la ciudad de Trujillo, Identificar la relación entre la dimensión despersonalización de Burnout y las dimensiones de agresividad en los efectivos policiales de la ciudad de Trujillo e Identificar la relación entre la dimensión realización personal de Burnout y las dimensiones de agresividad en los efectivos policiales de la ciudad de Trujillo.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

El estudio está basado en un diseño correlacional simple, cuyo propósito es medir el grado de relación que existe entre ambas variables, teniendo en cuenta a Montero y León (2007), quienes clasifican a este método como un estudio de diseño transversal, el cual unirá los diversos trabajos que se han empleado, con el fin de describir poblaciones, y la descripción se hace en un único momento temporal.

Tabla N° 1: Operacionalización de variables

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de medición</i>
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	Para Maslach y Jackson (1981), refieren que Burnout es la consecuencia extensa de los factores de estrés emocional e interpersonal en el plano laboral y que se orienta principalmente a sus tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	La variable del síndrome de burnout será medida a través del Cuestionario de Maslach Burnout inventory; sus dimensiones del síndrome de Burnout	Cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Intervalo
<b>AGRESIVIDAD</b>	Para Buss Y Perry (1961) señalan que la agresividad es un proceso de respuesta a nivel consistente ante un acto nocivo que puede generar daño al organismo, es por ello que el agresor buscará las estrategias para imputar de distinta manera, no sólo la física, siendo para él una forma de expresión de sus emociones aparentemente.	La variable agresividad será medida a través del Cuestionario de agresión de Buss y Perry; sus niveles de agresividad.	Agresión Física Agresión Verbal Ira Hostilidad	

## 2.2 Población, Muestra y muestreo

González y Salazar (2008) nos mencionan que se debe diferenciar entre población estadística y población demográfica; en la primera se refiere a un conjunto de elementos a los que se pretende investigar sus características y para las cuales deberán tener conclusiones de lo realizado en la investigación; en cuanto a la segunda se refiere que es un conjunto de individuos, integrantes de un país, se estudia la estructura interna, la dinámica y su distribución sobre el espacio de las poblaciones humanas y las leyes que rigen estos fenómenos.

La población está constituida por 350 efectivos policiales masculinos y femeninos de la Unidad de Servicios Especiales y Unidad de Escuadrón Verde.

Para la siguiente investigación se utilizará el muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual nos permitirá seleccionar aquellos efectivos que acepten ser incluidos a la investigación (Otzen y Manterola, 2017). Así mismo para la aplicación se tendrán en cuenta nuestros criterios de inclusión.

### **Con respecto a los criterios de selección tenemos:**

#### *Criterios de inclusión:*

Efectivos que tengan 6 meses a 40 años de servicio, de sexo masculino, con el grado de Sub-oficial Superior, Sub-oficial Brigadier, Sub-oficial Técnico de primera, Sub-oficial Técnico de segunda, Sub-oficial Técnico de tercera, Sub-oficial de primera, Sub-oficial de segunda y Sub-oficial de tercera y con edades de 19 años a 60 años.

#### *Criterios de exclusión:*

No formarán parte de la muestra aquellos efectivos que tengan menos de 6 meses trabajando, efectivos que no deseen participar y personal policial femenino.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario que, según López y Fachelli (2015), es un instrumento eficaz para recoger datos con preguntas ordenadas y sistematizadas, cuyas respuestas se recogen en un sistema de registro fácil y sencillo.

Los cuestionarios que se utilizaron en la siguiente investigación son: como primera prueba utilizada tenemos al Inventario de Burnout de Maslach, y como autores a

Christina Maslach y Susan Jackson en el año 1981, adaptado por Vizcardo (2017), la prueba original es de la ciudad de California-USA, y la adaptación es de procedencia peruana, la misma que tiene como objetivo evaluar el nivel de Burnout en los trabajadores de una organización o institución, su aplicación es para jóvenes y adultos a partir de los 18 años, de manera individual y colectiva con un tiempo de aplicación de 10 a 15 minutos y con un total de 22 ítems, las mismas que son puntuados por medio de una escala tipo Likert; 1 = Pocas veces al año o menos; 2 = Una vez al mes o menos; 3 = Unas pocas veces al mes; 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana; 6 = Todos los días; se encuentra conformado por tres dimensiones las cuales son Cansancio Emocional (CE) y sus Ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20); Despersonalización (DP) con ítems (5,10,11,15,22); y Realización personal (RP) con ítems (4,7,9,12,17,18,19,21). Existen ítems indirectos que son: 4, 7, 9, 12, 17, 18 y 19 la respuesta se invierte vale decir 1=6, 2=5, 3=4, 4=3; 5=2. 6=1 y los ítems directos son directos son:1,2,3,5,6,8,10,11,13,14,15,16,20,21 y 22 son de manera directa, vale decir, que 1=1,2=, 3=3, etc. en la confiabilidad se obtuvo un resultado de 0,914 con el alfa de cronbach, demostrando confiabilidad, en la V de Aiken se mostró un nivel superior de 0,8 obteniendo como resultado una adecuada validez de contenido.

Como segunda prueba utilizada, tenemos al cuestionario de Aggression Questionnaire - AQ, con sus autores Arnold Buss y Mark Perry en el año 1992, con su adaptación de Matalinares, Yaringaño, Uceda, Fernandez, Huari, Campos, Villavicencio (2012), el cual tiene como objetivo evaluar el nivel de agresividad en los trabajadores de una organización o institución, su aplicación es para Adolescentes y adultos de manera individual y colectiva, con un tiempo de 20 minutos aprox. con un total de 29 ítems, los mismos que son puntuados por la escala de tipo Likert, con cinco puntuaciones y son 1 = Completamente falso (CF) 2 = Bastante falso (BF) 3 = Ni verdadero ni falso (VF) 4 = Bastante verdadero (BV) 5 = Completamente verdadero (CV) Se realiza un cambio en los ítems 15 y 24 los cuales están en sentido inverso por lo tanto en el caso la clave es: CF=5, BF=4, VF=3, BV=2, CV=1. Asimismo, se encuentra conformado por cuatro dimensiones y son: Agresividad Física con los ítems (1,5,9,13,17,21,24,27,29); Agresividad Verbal con los ítems (2,6,10,14,18); Hostilidad con los ítems (4,8,12,16,20,23,23,26,28); y por último la ira con los ítems (3,7,11,15,19,22,25). Con respecto a los resultados en su validez de contenido expresan un puntaje de 0,8 a 1 en la

V. de Aiken, y en la consistencia interna se mostró un 0,81 a través de Alfa de Cronbach, la misma que indica que es confiable.

#### 2.4. Procedimiento

El primer paso para la investigación fue solicitar el permiso necesario a las Unidades Policiales mediante una solicitud formal; enseguida se informó a los colaboradores la finalidad de dicho estudio y la confidencialidad de la prueba, ya que es totalmente anónima; posteriormente se determinaron a los efectivos policiales que participarán de acuerdo a los criterios de inclusión. El siguiente paso fue brindarles a los participantes un modelo de consentimiento informado, el mismo que debía estar firmado para poder participar en la investigación; una vez determinado, se acordaron las fechas de aplicación. Después se aplicó el instrumento, brindando las instrucciones adecuadas para el desarrollo de la investigación y, finalmente se agradeció la colaboración de los participantes.

#### 2.5. Método de análisis de datos

En la elaboración del análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, así mismo se evaluó la distribución de los datos estadísticos mediante asimetría y curtosis para determinar la correlación entre las variables.

Considerando que el muestreo era no probabilístico por conveniencia, se trabajó con los criterios de Cohen (1988) para calcular el tamaño de efecto de la relación.

Finalmente, se comprobó la confiabilidad de los instrumentos obtenidos en esta muestra teniendo en cuenta a Oviedo y Campo-Arias (2005).

#### 2.5. Aspectos éticos

Conforme al artículo 14 del código de ética de la investigación de la UCV aprobada con la resolución del consejo universitario N° 0126 – 2017 - UCV del 23 de mayo del 2017 si se quiere hacer una investigación mencionando el nombre de la entidad en la que fue desarrollada se debe tener la aprobación del representante legal de la entidad esto aplica para todo tipo de documento de investigación, tesis, artículo, proyecto de investigación docente, etc., sobre todo si pensamos en su participación.

Se solicitó los permisos a las diferentes unidades policiales en las cuales se aplicó el trabajo; para su efecto se mencionaron los objetivos y beneficios del trabajo de investigación a los jefes de la PNP correspondientes, con la finalidad de que comprendieran la importancia del tema.



### III. RESULTADOS

Las mediciones del Burnout obtenidas por efectivos policiales de Trujillo ( $n = 234$ ) indicaron tendencia por debajo de la media en cansancio emocional y despersonalización, y, tendencia por sobre la media en Burnout y realización personal (Ver tabla 1). Pero, las cuatro medidas demostraron distribución normal ( $g^1 < \pm 1.5$ ).

**Tabla 1**

*Resumen de puntuaciones del Burnout en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo ( $n = 234$ ).*

Variable	N	Mín	Máx	M	DE	$g^1$	$g^2$
<b>Burnout</b>		18	90	56.67	11.127	-0.166	1.077
Cansancio emocional	234	0	34	10.70	7.618	0.561	-0.157
Despersonalización		0	24	6.39	4.956	0.649	-0.043
Realización personal		8	48	39.58	7.837	-1.280	1.829

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar;  $g^1$ : Asimetría;  $g^2$ : Curtosis.

De manera similar, las puntuaciones de las variables de agresividad en su medida general y las modalidades física y hostilidad reportaron mediciones con ligera tendencia sobre la media. En tanto de las modalidades de agresión verbal e ira, la inclinación es por debajo de la media (Ver tabla 2). No obstante, en todas, la distribución se ajusta al criterio de normalidad ( $g^1 < \pm 1.5$ ).

**Tabla 2**

*Resumen de puntuaciones de la agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo ( $n = 234$ ).*

Variable	N	Mín	Máx	M	DE	$g^1$	$g^2$
<b>Agresividad</b>		77	272	174.08	28.438	-0.009	0.568
Agresividad física	234	26	119	75.10	13.637	-0.044	0.870
Agresividad Verbal		5	50	21.34	8.492	0.487	-0.091
Hostilidad		29	76	58.74	9.165	-0.901	0.742
Ira		5	42	18.90	7.179	0.385	-0.220

Nota: DE: Desviación estándar;  $g^1$ : Asimetría;  $g^2$ : Curtosis.

La relación identificada entre las variables de Burnout y agresividad alcanzo tamaño de efecto [TE] grande y fue de forma directa ( $r = .95$ ; Ver tabla 3).

**Tabla 3**

*Relación entre el Burnout y la agresividad efectivos policiales de la ciudad de Trujillo ( $n = 234$ ).*

Variables		R	IC 95%	
Burnout	Agresividad	0.95	0.93	0.96

Nota:  $r$ : Coeficiente de correlación de Pearson; IC: Intervalo de confianza.

Al estudiar la relación entre dimensiones, el cansancio emocional alcanzó [TE] grande y relación directa con las modalidades de agresión física, verbal e ira ( $r > .50$ ; Ver tabla 4) y relación negativa de TE pequeño con hostilidad ( $r = -.27$ ).

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión cansancio emocional y las modalidades de agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo ( $n = 234$ ).*

Burnout	Agresividad	R	IC 95%	
Cansancio emocional	Física	0.71	0.64	0.77
	Verbal	0.96	0.95	0.97
	Hostilidad	-0.27	-0.40	-0.15
	Ira	0.74	0.67	0.80

Nota:  $r$ : Coeficiente de correlación de Pearson; IC: Intervalo de confianza.

De igual manera, en la tabla 5, la dimensión despersonalización alcanzó [TE] grande y relación directa con las modalidades de agresión física, verbal e ira ( $r > .50$ ; Ver tabla 5) y relación negativa de TE pequeño con hostilidad ( $r = -.19$ ).

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión despersonalización y las modalidades de agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo ( $n = 234$ ).*

Burnout	Agresividad	R	IC 95%	
Despersonalización	Física	0.69	0.62	0.75
	Verbal	0.63	0.54	0.70
	Hostilidad	-0.19	-0.31	-0.06
	Ira	0.87	0.83	0.90

Nota:  $r$ : Coeficiente de correlación de Pearson; IC: Intervalo de confianza

En tanto, la dimensión realización personal alcanzó relación con [TE] grande y directa con hostilidad ( $r = .88$ ; Ver tabla 6) y TE pequeño con agresividad física ( $r = .24$ ). En tanto, con las modalidades de agresión verbal e ira alcanzó relación de TE modera e inversa ( $r = -.36$ ).

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión realización personal y las modalidades de agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo ( $n = 234$ ).*

Burnout	Agresividad	r	IC 95%	
Realización personal	Física	0.24	0.08	0.39
	Verbal	-0.33	-0.45	-0.21
	Hostilidad	0.88	0.85	0.91
	Ira	-0.36	-0.46	-0.25

Nota:  $r$ : Coeficiente de correlación de Pearson; IC: Intervalo de confianza.

## Validación del Inventario de Burnout de Maslach [MBI]

**Tabla 7**

*Índices de homogeneidad del Inventario de Burnout de Maslach [MBI].*

Variable	$R_{ite}$	$\alpha_{e-i}$
<b><i>Cansancio emocional</i></b>		
1	0.45	0.72
2	0.41	0.73
3	0.47	0.72
6	0.46	0.72
8	0.49	0.72
13	0.40	0.73
14	0.44	0.73
16	0.58	0.70
20	0.25	0.77
<b><i>Despersonalización</i></b>		
5	0.30	0.56
10	0.39	0.51
11	0.48	0.44
15	0.19	0.60
22	0.37	0.52
<b><i>Realización personal</i></b>		
4	0.32	0.69
7	0.36	0.68
9	0.34	0.68
12	0.37	0.68
17	0.53	0.65
18	0.53	0.64
19	0.42	0.67
21	0.33	0.69

Nota:  $r_{ite}$ : Correlación ítem-test;  $\alpha_{e-i}$ : Alfa de Crombach si se elimina el ítem

Al revisar los índices de homogeneidad en efectivos policiales ( $n = 50$ ), del MBI se identificaron valores desde .25 en la dimensión cansancio emocional, desde .19 en despersonalización y desde .32 en realización personal (Ver tabla 7). El criterio de validación fue tomado de Kline (1994), quien propone valores superiores a .20 en la homogeneidad para valorarla como relevante.

**Tabla 8**

*Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach [MBI].*

Variable	$\alpha$
<b><i>Burnout</i></b>	0.57
Cansancio emocional	0.75
Despersonalización	0.59
Realización personal	0.70

Nota:  $\alpha$ : Alfa de Crombach

Los valores de confiabilidad obtenidos reportaron valores de .70 para realización personal y de .75 para cansancio emocional (Ver tabla 8), los cuales se aceptan acorde a los criterios de Oviedo y Campo-Arias (2005).

# Validación del Cuestionario de Aggression Questionnaire [AQ]

**Tabla 9**

*Índices de homogeneidad del Cuestionario de Aggression Questionnaire [AQ].*

Variable	$R_{itc}$	$\alpha_{e-i}$
<i>Agresividad física</i>		
1	0.37	0.64
5	0.53	0.61
9	0.37	0.64
13	0.47	0.62
17	0.41	0.63
21	0.42	0.63
24	-0.01	0.76
27	0.51	0.61
29	0.39	0.63
<i>Agresividad verbal</i>		
2	0.16	0.49
6	0.15	0.47
10	0.33	0.35
14	0.24	0.41
18	0.40	0.31
<i>Hostilidad</i>		
4	0.25	0.66
8	0.47	0.61
12	0.32	0.64
16	0.31	0.65
20	0.51	0.59
23	0.18	0.69
26	0.57	0.58
28	0.30	0.65
<i>Ira</i>		
3	0.31	0.53
7	0.36	0.51
11	0.39	0.50
15	-0.04	0.67
19	0.36	0.51
22	0.40	0.49
25	0.42	0.50

Nota:  $r_{itc}$ : Correlación ítem-test;  $\alpha_{e-i}$ : Alfa de Crombach si se elimina el ítem

Se obtuvieron valores de homogeneidad desde .24 hasta .51 en 20 ítems del A-Q, siendo la excepción los ítems 2, 6, 15, 23 y 24 (Ver tabla 9). El criterio de validación fue tomado de Kline (1994), quien propone valores superiores a .20 en la homogeneidad para valorarla como relevante.

**Tabla 10**

*Confiabilidad del Cuestionario de Aggression Questionnaire [A-Q].*

Variable	A
<b>Agresividad</b>	0.85
Agresividad física	0.70
Agresividad verbal	0.47
Hostilidad	0.67
Ira	0.57

Nota:  $\alpha$ : Alfa de Crombach

El cuestionario A-Q alcanzó confiabilidad desde .67 a .85 en las dimensiones hostilidad, agresividad física y agresividad (Ver tabla 10), los cuales se aceptan acorde a los criterios de Oviedo y Campo-Arias (2005).

#### IV. DISCUSIÓN

El rol principal de la policía es brindar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, cumpliendo con las leyes y con la seguridad del patrimonio público y privado; sin embargo, es considerada una profesión muy complicada, puesto que, muchas veces la sobrecarga laboral o el estrés al que están sometidos estos efectivos del orden y la seguridad pueden provocar comportamientos agresivos con los ciudadanos; así mismo, se exponen a diversos acontecimientos de agresión, los que pueden perjudicar su salud física y mental. En relación a esto, Griffin y Moorhead (2010, p.179) sostienen que el síndrome de Burnout surge cuando una persona de forma simultánea experimenta demasiada presión y tiene muy pocas fuentes de satisfacción; es por ello que, nuestra investigación tiene la intención de explicar la relación entre el síndrome de Burnout y la agresividad en los efectivos policiales de la ciudad de Trujillo.

Uno de nuestros principales objetivos fue identificar la relación entre la dimensión cansancio o el agotamiento emocional de Burnout y las dimensiones de agresividad en los efectivos policiales. En nuestra investigación encontramos que, efectivamente, existe una estrecha relación entre ambas variables; de manera similar al estudio de Arias y Núñez (2015), con agentes de seguridad industrial de la ciudad de Arequipa, en el que hallaron que el 87% de los supervisores presenta cierto nivel de agotamiento emocional, relacionándola, en la mayoría de los casos, con problemas de despersonalización; es decir, desconexión con la realidad, entumecimiento emocional, desánimo por la vida, etc. De acuerdo a esto, los estudios de Queirós (2013) respaldan estos resultados, señalando que los problemas de despersonalización y cansancio emocional suelen estar asociados a altos niveles de agresividad.

Respecto a la dimensión despersonalización y a las modalidades de agresividad encontramos una relación directa con la agresión física y verbal; sin embargo, hay relación baja con respecto a la modalidad de hostilidad. Estos resultados tienen una similitud con los de Gonzáles (2017), quien, en su investigación con efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas, presentaron un nivel medio de agresividad, siendo la agresividad verbal la más alta; mientras que, la hostilidad tuvo el nivel más bajo.



Por otro lado, la investigación de Rodríguez (2014) aplicada a una muestra constituida por agentes de jefatura de Quito - Ecuador, halló que éstos presentaban un nivel alto en agresividad. La explicación a este resultado está en lo manifestado por los efectivos, quiénes afirmaron que la excesiva carga de trabajo, unida al poco reconocimiento social y del Estado, genera en ellos reacciones agresivas, manifestándose en determinadas situaciones, ya sea laborales o familiares.

En tanto, la dimensión realización personal alcanzó relación alta y directa con hostilidad y agresividad física; sin embargo en las modalidades de agresión verbal e ira alcanzó un nivel bajo; es así que, haciendo una comparación con la investigación de los autores Arias y Núñez (2015), quiénes estudiaron el síndrome de Burnout en agentes de seguridad industrial de la ciudad de Arequipa, refieren que los trabajadores de mayor edad son más propensos a sufrir de estrés laboral, relacionado a una escasa realización personal. En contradicción a esto, los estudios de Mosteriro, Samudio, Paternain, Salamano, Zoppolo y Tomasini (2016), quiénes en una muestra constituida por policías en Montevideo (Uruguay), hallaron que éstos presentaban un nivel alto en agresividad verbal. La explicación a este resultado está en lo manifestado por los efectivos, quienes afirman que durante su formación en la escuela policial han adoptado conductas de agresividad verbal con la población y sus familiares.

Al finalizar nuestra investigación, concluimos que, efectivamente, existe una estrecha relación entre el síndrome de Burnout y la agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo. Nuestros resultados coinciden con la investigación de Gonzáles (2017) realizada a los efectivos de la Policía Peruana de las comisarías del distrito de Comas, cuyos resultados revelaron la existencia de correlación moderada de tipo directo, y muy significativo entre síndrome de Burnout y agresividad. Esto coincide, también, con lo encontrado por Gil- Monte y Peiro (1997, p.87), quienes afirman que una de las consecuencias del síndrome Burnout, sobre las relaciones interpersonales, es la presencia de conducta de carácter negativo, como el cinismo, la agresividad, el aislamiento y la irritabilidad, tanto a nivel laboral, como familiar.

## V. CONCLUSIONES

En base a nuestros objetivos planteados hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia una relación directa y significativa entre el síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos policiales de la ciudad de Trujillo.
- El análisis en cuanto cansancio o el agotamiento emocional de Burnout y las dimensiones de agresividad en los efectivos policiales encontramos que, efectivamente, existe un tamaño de efecto grande entre ambas variables
- En el estudio realizado arrojaron resultados altos entre las dimensiones de agresión física y verbal, sin embargo, en hostilidad los resultados fueron pocos significativos.
- En cuanto a realización personal y las dimensiones de agresividad, se encontró una relación alta y directa en las dimensiones de hostilidad y agresividad física; sin embargo, en agresión verbal e ira alcanzó un nivel bajo u poco significativo.

## VI. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la investigación realizada en diferentes unidades policiales de la ciudad de Trujillo, se brindan las siguientes recomendaciones:

Elaborar talleres psicológicos, para que los efectivos policiales aprendan a manejar el cansancio o el agotamiento emocional de Burnout y la agresividad, para disminuir los índices de estrés laboral.

Brindar los resultados obtenidos a los altos mandos para que tengan conocimiento de la problemática y puedan dar solución para una mejor función policial.

Fomentar a las diferentes unidades policiales acerca de la relación entre el síndrome de Burnout y agresividad, para mejorar la convivencia laboral y que esta sea más armoniosa para su mejor desempeño profesional.

Se deberían fomentar más investigaciones relacionadas con estas variables en las diferentes carreras profesionales para una mejor salud mental en el desempeño de sus funciones y en beneficio de la sociedad.

## REFERENCIAS

- Andrade, J., Bonilla, L., & Valencia, Z. (2011). La agresividad escolar o bullying: una mirada desde tres enfoques psicológicos. *Pensando Psicología*, 7(12), 135-149.
- Arias, W. y Núñez, A. (2015). Síndrome de burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa, Perú. *Scielo*, 17(52) pp. 77- 82. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S071824492015000100013](http://www.scielo.cl/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S071824492015000100013).
- Ardouin, J., Bustos, C., Díaz, L. y Jarpa, M. (2006). *Agresividad: modelos explicativos, relación con los trastornos mentales y su medición*. Recuperado de <http://www.robertexto.com/archivo4/agresividad.htm#4>
- Bandura, A. y Ribes, E. (1975). *Modificación de Conducta. Análisis de la agresión y la delincuencia*. México: Trillas.
- Burke, R. (1987). Burnout in police work :An examination of de cherniss model. *Group and Organizations Management*, 12(2), 174-188.
- Buss, A. & Perry, M. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 452-459.
- Buss, A. (1989). *El desarrollo de la personalidad: una perspectiva temperamental*. Madrid, España: Marova.
- Buss A. y Perry, M. (1996) The aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63( 3), 452-459.
- Ceballos, C. (2013). *Tesis Síndrome de Burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6289>
- Escudero, J; Delfín, L. y Arano, R. (2015). Estudio de la relación entre el síndrome del quemado por el trabajo (Burnout) y la antigüedad laboral, en el personal policiaco operador de atención telefónica ciudadana de un estado del sureste de México, *Ciencia Administrativa*, 1 (2), pp. 20-28. Recuperado de <http://revistas.uv.mx/index.php/cadmiva/article/viewv/2056/3747>
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165.
- Gil- Monte, P. y Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

- González, A. (2017). *Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas*. (Tesis para optar el título profesional de Psicología).
- González, R. y Salazar, F. (2008). *Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación*. Universidad de oriente núcleo de sucre escuela de administración. Cumaná.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional*, Distrito Federal: Cengage Learning.
- Inga, I. (10 de junio del 2015). Cuarenta por ciento de mujeres abandonan denuncias por violencia familiar. *Diario Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/ciudad/40-de-mujeres-deja-denuncias-593775/>
- Kline, P. (1994). *An Easy Guide to Factor Analysis*. Abingdon-on-Thames: Routledge.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach burnout inventory manual*. Gabinete psicológico.
- Matalinares C., Yaringaño L., Uceda E., Fernández A., Huari T., Campos G., Villavicencio C. (2012). *Estudio psicométrico de la versión española del cuestionario de agresión de buss y perry*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Montero, I. y León, O. (2007). Aguide for naming research studies in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7, 847-862
- Mosteriro, M; Samudio, T.; Paternain, R.; Salamano, I.; Zoppolo, G. y Tomasini, M. (2016). *Adolescentes, jóvenes y violencia policial en Montevideo* (Uruguay). Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/handle/123456789/7628>
- Laura, A. (2000). Un test informatizado para la evaluación de la tolerancia a la frustración. *Anales de psicología*, 16(2), 143-145.
- Ley de la Policía Nacional del Perú Resolución Directoral N°200-2018-DIRGEN/IG-PNP. (2018). Recuperado de [https://www.policia.gob.pe/resoluciones\\_directivas/RD%20N%C2%B0200-2018-DIRGENIGPNP%20DEL%2002JUN18%20Y%20DIRECTIVA%20N%C2%B0%2018-10-2018-DIRGEN-PNP-DIRSAPOL-B.pdf](https://www.policia.gob.pe/resoluciones_directivas/RD%20N%C2%B0200-2018-DIRGENIGPNP%20DEL%2002JUN18%20Y%20DIRECTIVA%20N%C2%B0%2018-10-2018-DIRGEN-PNP-DIRSAPOL-B.pdf)

- López, P y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona. Campus de la UAB.
- Otzen T. y Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232.
- Oviedo, H. y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. 34 (4), 572 – 580.
- Pinzón y Torres. (2014). Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: Un análisis crítico. *Sinapsis-Revista de Investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío*. 5 (5): 62-73.
- Queirós, C., Kaiseler, M., & Silva, A. L. (2013). Burnout as a predictor of aggressivity among police officers. *European Journal of Policing Studies*, 1(2), 110-135.
- Quirós, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto* (Tesis inédita de Licenciatura en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Renfrew, J. (2001). *La Agresión y sus causas*. México: Trillas.
- Rojas, J. y Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales Mexicanos. *Archivos de criminología, seguridad Privada y Criminalística*, 30 (1). pp. 1-17. Recuperado de [https://www.academia.edu/12298763/S%C3%ADndrome\\_de\\_burnout\\_y\\_satisfacci%C3%B3n\\_de\\_vida\\_en\\_polic%C3%ADas\\_ministeriales\\_mexicanos\\_Burnout\\_syndrome\\_and\\_life\\_satisfaction\\_in\\_Mexican\\_judicial\\_police\\_](https://www.academia.edu/12298763/S%C3%ADndrome_de_burnout_y_satisfacci%C3%B3n_de_vida_en_polic%C3%ADas_ministeriales_mexicanos_Burnout_syndrome_and_life_satisfaction_in_Mexican_judicial_police_)
- Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima*. (Tesis para licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú: Facultad de letras y ciencias humanas. Lima.
- Schaufeli, W., Leiter. M, y Maslach, C. (2009). 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3),204-220. doi:10.1108/13620430910966406.
- Solís J. y González T. (2015). *Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos*. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, (15), 5.

Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo. Perú.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Cuestionario de Agresión (AQ)

A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas con la agresividad; se le pide que marque con una “X” una de las cinco opciones que aparecen en el extremo derecho de cada pregunta. Sus respuestas serán totalmente ANÓNIMAS. Por favor seleccione la opción que mejor explique su forma de comportarse. Se le pide sinceridad a la hora de responder, y los números que van del 1 al 5 en la escala significan lo siguiente:

- 1 = Completamente falso para mí.
- 2 = Bastante falso para mí.
- 3 = Ni verdadero ni falso para mí.
- 4 = Bastante verdadero para mí.
- 5 = Completamente verdadero para mí.

01. De vez en cuando no puedo controlar el impulso de golpear a otra persona.	1	2	3	4	5
02. Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos.	1	2	3	4	5
03. Me enojo rápidamente, pero se me pasa enseguida.	1	2	3	4	5
04. A veces soy bastante envidioso.	1	2	3	4	5
05. Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona.	1	2	3	4	5
06. A menudo no estoy de acuerdo con la gente.	1	2	3	4	5
07. Cuando estoy frustrado, muestro el enojo que tengo.	1	2	3	4	5
08. En ocasiones siento que la vida me ha tratado injustamente.	1	2	3	4	5
09. Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también.	1	2	3	4	5
10. Cuando la gente me molesta, discuto con ellos.	1	2	3	4	5
11. Algunas veces me siento tan enojado como si estuviera a punto de estallar.	1	2	3	4	5
12. Parece que siempre son otros los que consiguen las oportunidades.	1	2	3	4	5
13. Suelo involucrarme en la peleas algo más de lo normal.	1	2	3	4	5
14. Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo evitar discutir con ellos.	1	2	3	4	5
15. Soy una persona apacible.	1	2	3	4	5
16. Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas.	1	2	3	4	5
17. Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago.	1	2	3	4	5
18. Mis amigos dicen que discuto mucho.	1	2	3	4	5
19. Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva	1	2	3	4	5
20. Sé que mis amigos me critican a mis espaldas.	1	2	3	4	5
21. Hay gente que me provoca a tal punto que llegamos a pegarnos.	1	2	3	4	5
22. Algunas veces pierdo el control sin razón.	1	2	3	4	5
23. Desconfío de desconocidos demasiado amigables.	1	2	3	4	5
24. No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona.	1	2	3	4	5
25. Tengo dificultades para controlar mi genio.	1	2	3	4	5
26. Algunas veces siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas.	1	2	3	4	5
27. He amenazado a gente que conozco.	1	2	3	4	5
28. Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán.	1	2	3	4	5
29. He llegado a estar tan furioso que rompía cosas	1	2	3	4	5



ANEXO 2  
**Protocolo del Inventario de Burnout de Maslach Adaptado**  
**MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**  
 Maslach, M y Jackson, S. (1997)

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Vd. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente.

	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
4	<b>Siento que puedo entender fácilmente a los ciudadanos.</b>							
5	Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	<b>Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos.</b>							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	<b>Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</b>							
10	Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	<b>Me siento con mucha energía en mi trabajo.</b>							
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a los ciudadanos.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	<b>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los ciudadanos.</b>							
18	<b>Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los ciudadanos.</b>							
19	<b>Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.</b>							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	<b>Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</b>							
22	Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.							